



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional y su Relación con Satisfacción Laboral  
del Personal de Salud del Hospital de Especialidades Básicas  
La Noria – Trujillo, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

**Br: Lusmila Marleni Quispe Vásquez**

**ASESOR**

**Dra. Haydee Ernestina Florián Plasencia**

**Sección de Ciencias Médicas**

**Línea de Investigación  
Gestión de los Servicios de la Salud**

**PERÚ - 2016**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Dra. RIVERA BEGAZO ANGELA MARTHA  
PRESIDENTE

---

MG. VERÁSTEGUI GÁLVEZ, ENMA PEPITA  
SECRETARIA

---

Dra. FLORIÁN PLASENCIA, ERNESTINA HAYDEÉ  
VOCAL

## Dedicatoria

A mi creador, por ser mi confidente, por darme la vida, por su gran amor y por darme a mis padres como guía. Gracias Dios por amarme tanto.

A mis amados padres, Segundo Quispe Figueroa y Carmen Vásquez Quispe por brindarme todo el amor y dedicación, y por estar siempre a mi lado; les amo, soy feliz y orgullosa de ellos.

A mis hermanos, que con su paciencia y comprensión han logrado contribuir en cada reto que hasta el momento voy emprendiendo, gracias; los quiero.

## Agradecimiento

Agradezco a mis docentes que día a día han estado conmigo para lograr que este objetivo se haga realidad.

A mis amigos de la promoción de maestría, gracias mil, por compartir conocimientos, experiencias y de su linda amistad.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lusmila Marleni Quispe Vásquez, alumna de la Maestría sobre “Gestión de los Servicios de Salud” Facultad de Ciencias Médicas Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, que se identifica con D.N.I 18085267, con la tesis titulada “Clima Organizacional y su relación con Satisfacción Laboral del personal de salud del Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo, 2016”.

Declaro bajo promesa que:

- 1) La tesis es de autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentarse como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo 05 de Noviembre del 2016

---

Lusmila Marleni Quispe Vásquez.  
DNI N° 18085267

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN. ....	9
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos previos. ....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4. Formulación del problema. ....	20
1.5. Justificación del estudio.....	20
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Objetivos:.....	21
II. METODOLOGÍA. ....	22
2.1 Diseño de investigación.....	22
Tipos de investigación.....	22
2.2 Variables, operacionalización. ....	22
2.2.1 Variables.....	22
2.3 Población, muestra y muestreo. ....	23
Criterios de selección.....	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5 Métodos de análisis de datos. ....	27
III.RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSION.....	29
V. CONCLUSION .....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: .....	35
Anexos .....	39

## RESUMEN

El clima organizacional, como el ambiente de trabajo que percibe el individuo en las instituciones, e incluye la estructura, motivación, estímulos entre otros, esto ejerce dominio directo en el desempeño de sus funciones del trabajador, logrando el bienestar o insatisfacción laboral. Clima organizacional y la satisfacción laboral, se evalúan como materias principales, debido a que la calidad con que se brinda la atención, depende del clima organizacional. TÍTULO: Clima Organizacional y su Relación con Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Hospital de Especialidades Básicas La Noria - Trujillo, 2016. OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Especialidades Básicas La Noria – Trujillo, 2016.

MATERIAL Y MÉTODOS.- El estudio fue de tipo descriptivo, transversal y diseño correlacional; La población muestral estuvo conformada por 43 trabajadores de salud del Hospital. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Encuestas sobre clima organizacional y satisfacción laboral, validados por el Ministerio de Salud. RESULTADOS.- Del 100% (43) encuestados sobre el clima organizacional fue; el 55.8% (24) malo, el 37.2%(16) regular y el 7% (3) bueno, demostrando que el ambiente de trabajo donde desempeñan sus funciones los trabajadores de salud no es el más cómodo. Del 100 % (43) encuestados sobre satisfacción laboral el 51.2% (22) fue insatisfecho y el 48.9 % (21) satisfecho, predominando el mayor porcentaje de insatisfacción de los trabajadores. Existe alta significancia estadística en que la satisfacción laboral dependa de la apreciación del clima laboral que tiene el trabajador. Definiendo que mientras mejor clima organizacional se presenta en la institución, mejor es la satisfacción laboral del trabajador.

PALABRAS CLAVE: “Clima Organizacional, Satisfacción Laboral”.

## ABSTRACT

The organizational climate, such as the work environment perceived by the individual in the institutions, and includes the structure, motivation, stimuli among others, this exerts direct control in the performance of their functions of the worker, achieving welfare or job dissatisfaction. Organizational climate and job satisfaction are evaluated as major issues, because the quality of care is dependent on the organizational climate.

**TITLE:** Organizational Climate and its Relation with Labor Satisfaction of Health Personnel of La Noria - Trujillo Basic Specialties Hospital, 2016. **OBJECTIVE:** To determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of health personnel of the Basic Specialties Hospital La Noria - Trujillo, 2016.

**MATERIAL AND METHODS.-** The study was descriptive, cross-sectional and correlational design; The sample population consisted of 43 health workers from the Hospital. **COLLECTION TECHNIQUE:** Surveys on organizational climate and job satisfaction, validated by the Ministry of Health. **RESULTS.-** Of the 100% (43) surveyed on the organizational climate was; 55.8% (24) bad, 37.2% (16) regular and 7% (3) good, demonstrating that the work environment where health workers perform their duties is not the most comfortable. Of the 100% (43) respondents about job satisfaction, 51.2% (22) were dissatisfied and 48.9% (21) satisfied, with the highest percentage of workers' dissatisfaction being the predominant one. There is a high statistical significance in which job satisfaction depends on the worker's appreciation of the working environment. Defining that the better organizational climate is presented in the institution, the better the job satisfaction of the worker.

**KEYWORDS:** "Organizational Climate, Work Satisfaction".